

Số: /KH-BCĐ

Lạng Giang, ngày tháng 8 năm 2022

KẾ HOẠCH

Xây dựng “Chính quyền thân thiện” ở các xã, thị trấn trên địa bàn huyện Lạng Giang

Căn cứ Chỉ thị số 09-CT/TU ngày 10/8/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; Kế hoạch số 30 -KH/BCSĐUBND-BDVTU ngày 18/8/2021 của Ban Cán sự đảng Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Dân vận Tỉnh ủy về xây dựng mô hình điểm “chính quyền thân thiện” xã, phường, thị trấn; Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 14/5/2022 của UBND tỉnh về tăng cường công tác dân vận, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở của các cơ quan nhà nước, chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh Bắc Giang;

Thực hiện Kế hoạch số 50- KH/HU ngày 22/10/2021 của Ban Thường vụ Huyện ủy về thực hiện Chỉ thị số 09-CT/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tiếp tục đẩy mạnh, nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; Thông báo kết luận số 72-TB/BCĐ ngày 15/8/2022 của Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở; Ban Chỉ đạo thực hiện xây dựng “**Chính quyền thân thiện**” ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Nhằm đổi mới mạnh mẽ lề lối làm việc của chính quyền cơ sở từ “mệnh lệnh hành chính” sang “phục vụ, hướng dẫn, vận động, thuyết phục”.
2. Xây dựng phong cách "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân", hướng đến sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ, công chức, chiến sỹ công an nhân dân ở cơ sở.
3. Việc triển khai xây dựng Chính quyền thân thiện phải được thực hiện nghiêm túc, tiết kiệm, hiệu quả; đồng thời phải có sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy, chính quyền và sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức trong hệ thống chính trị.

II. PHẠM VI VÀ THỜI GIAN XÂY DỰNG

1. Phạm vi triển khai: triển khai đồng bộ tại 21/21 xã, thị trấn của huyện Lạng Giang.
2. Thời gian triển khai thực hiện: Từ tháng 8/2022, lựa chọn 01 xã, thị trấn làm điểm ra mắt Chính quyền thân thiện trong tháng 10/2022, các xã, thị trấn còn lại tổ chức ra mắt xong trong tháng 11/2022.

III. NỘI DUNG TIÊU CHÍ XÂY DỰNG

1. Đối với hoạt động của chính quyền

1.1. Đảm bảo công khai dân chủ, hướng tới chính quyền điện tử

- Thực hiện nghiêm túc việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính và các vấn đề có liên quan đến thủ tục hành chính đối với các cá nhân và tổ chức tại trụ sở xã, thị trấn và trên mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

- Công khai số điện thoại của bí thư, phó bí thư đảng ủy, chủ tịch, phó chủ tịch ủy ban nhân dân xã, thị trấn và cán bộ, công chức cấp xã.

- Niêm yết danh mục thủ tục hành chính và nội dung từng thủ tục hành chính theo quy định, công khai trên mục thông tin cải cách hành chính của xã, thị trấn, trên trang thông tin điện tử và trang mạng xã hội (fanpage, zalo page, ...).

- Thực hiện hệ thống tin nhắn trả kết quả cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch tại ủy ban nhân dân xã, thị trấn.

- Phát huy hệ thống truyền thanh thông minh tại các thôn, tổ dân phố trên địa bàn.

- Lắp camera giám sát hoạt động của cán bộ, công chức trong giờ hành chính, thái độ giao tiếp, làm việc trực tiếp với người dân (bộ phận một cửa, tiếp công dân).

- Xây dựng hòm thư điện tử, địa chỉ zalo, facebook..., để tiếp nhận ý kiến góp ý của tổ chức, cá nhân; ứng dụng công nghệ thông tin, mã QR code tại bộ phận một cửa để người dân tiếp cận thủ tục hành chính, đánh giá trực tiếp hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các thủ tục hành chính.

1.2. Đảm bảo cơ sở vật chất, môi trường công sở văn minh, thân thiện

* Không gian bên ngoài:

- Xây dựng cảnh quan môi trường cơ quan trụ sở UBND xã, thị trấn thường xuyên đảm bảo “Sáng, xanh, sạch, đẹp, an toàn”, tạo ấn tượng tốt đối với công dân khi đến liên hệ, giao dịch (panô, khẩu hiệu tuyên truyền, bồn hoa, cây xanh, ghế đá, điện sáng...).

- Có nơi để xe đảm bảo an toàn, bố trí khoa học, phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

* Không gian của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả:

- Bố trí máy phô tô phục vụ người dân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

- Có Internet Wifi miễn phí cho người dân khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại trụ sở.

- Có không gian chờ cho công dân đến giao dịch (có bàn ghế, nước uống, khuyến khích bố trí các kệ, giá sách để các văn bản pháp luật, sách, báo,... để công dân nghiên cứu, tìm hiểu).

- Sắp xếp phòng làm việc của cán bộ, công chức và bộ phận "tiếp nhận và trả kết quả" gọn gàng, khoa học để tổ chức và công dân đến giao dịch thuận tiện, đáp ứng 4 tiêu chí "nhanh hơn, tiết kiệm hơn, hợp lý hơn, thân thiện hơn".

1.3. Xây dựng hoạt động của chính quyền theo hướng gần gũi, thân thiện

- Tổ chức các hoạt động thăm hỏi, chúc mừng, động viên Nhân dân và các tổ chức, cá nhân như:

+ Tổ chức lễ trao Giấy chứng nhận kết hôn tại ủy ban nhân dân xã, thị trấn kèm cam kết thực hiện nếp sống văn minh trong việc cưới; trao giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế (theo thủ tục liên thông) tại nhà (Mẫu số 03).

+ Nhân dịp năm mới, các ngày lễ lớn của đất nước, người đứng đầu chính quyền soạn thảo nội dung và trực tiếp chúc mừng toàn thể nhân dân qua hệ thống thông tin truyền thanh của cơ sở và các trang mạng xã hội của UBND xã, thị trấn.

- Hàng năm gặp gỡ, tiếp xúc với các tổ chức, cá nhân có nhiều hoạt động ủng hộ địa phương, những người có uy tín đang sinh sống trên địa bàn. Gửi thư cảm ơn tổ chức, cá nhân có những đóng góp bằng sức lực, trí tuệ, vật chất góp phần xây dựng đảng, xây dựng chính quyền và cộng đồng dân cư... (Mẫu số 01).

- Gửi thư xin lỗi tổ chức, cá nhân về việc giải quyết công việc còn chậm, không đúng hẹn, trong quá trình tiếp dân còn thiếu sót,... (Mẫu 02)

- Tổ chức đoàn đến thăm hỏi, phúng viếng hoặc gửi thư chia buồn đến gia đình công dân có người thân qua đời kèm theo Quy định về thực hiện nếp sống văn minh trong việc tang (Mẫu số 04).

2. Đối với cán bộ công chức

2.1. Xây dựng hình ảnh người đứng đầu chính quyền gương mẫu, thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân

- Thường xuyên gương mẫu đi đầu trong việc thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống, tác phong công tác của người cán bộ, đảng viên trong học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh. Đặc biệt là trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân theo hướng "trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân". Chịu trách nhiệm trước cấp ủy đảng, trước nhân dân về công tác điều hành toàn bộ hoạt động của chính quyền và việc thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên thuộc UBND xã, thị trấn.

- Chỉ đạo xây dựng và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy chế, quy định về thực hiện đạo đức công vụ đối với đội ngũ cán bộ công chức, nhân viên thuộc chính quyền quản lý. Thường xuyên làm tốt công tác bồi dưỡng, giáo dục, đôn đốc nhắc nhở, kiểm tra, giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ công chức, nhất là công chức làm việc tại bộ phận một cửa, trực tiếp giải quyết các chế độ chính sách cho nhân dân.

- Xây dựng và thực hiện nghiêm Quy chế tiếp công dân theo Luật Tiếp Công dân; niêm yết công khai các quy định về tổ chức tiếp công dân và xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

- Thực hiện nghiêm Quy chế đối thoại với nhân dân theo Điều 125 Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015. Chủ tịch UBND xã, thị trấn tổ chức đối thoại trực tiếp với nhân dân định kỳ ít nhất 1 lần/năm theo Quyết định số 1158-QĐ/TU, ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy¹.

- Chủ tịch ủy ban nhân dân xã, thị trấn thường xuyên lắng nghe, tiếp thu ý kiến góp ý của nhân dân tham gia xây dựng chính quyền, giải quyết kịp thời những kiến nghị, nguyện vọng chính đáng của nhân dân theo quy định của pháp luật; đồng thời kiên trì tuyên truyền, giải thích, thuyết phục nhân dân đối với những vấn đề nhân dân chưa rõ, chưa đồng thuận. Thực hiện nghiêm Quyết định số 1157-QĐ/TU ngày 09/7/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy².

2.2. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an cơ sở thân thiện và có trách nhiệm với nhân dân

- Mỗi cán bộ, công chức, nhân viên; cán bộ, chiến sỹ lực lượng công an đều phải gương mẫu và thực hiện nghiêm túc các quy định, chuẩn mực về đạo đức, lối sống của người cán bộ, đảng viên, đạo đức công vụ, lễ lối, tác phong công tác trong giao tiếp, ứng xử và giải quyết công việc với nhân dân. Thực hiện tốt "nụ cười công sở", tiếp đón niềm nở, giải thích, hướng dẫn tận tình cho nhân dân và tổ chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thực hiện nghiêm "4 xin", "4 luôn" và "5 không":

"4 xin": Xin chào, xin lỗi, xin cảm ơn, xin phép

"4 luôn": Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ

"5 không": **Không** cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà

Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm

Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm

Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối

Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ

IV. CÁC BƯỚC TIẾN HÀNH

Stt	Nội dung, yêu cầu	Thời gian (tháng/năm)	Đơn vị thực hiện
1	Thành lập Ban chỉ đạo; Tổ giúp việc xây dựng "chính quyền thân thiện". Cơ quan Thường trực Ban chỉ đạo: Ban Dân vận Huyện ủy; Phân công nhiệm vụ thành viên Ban Chỉ đạo để thực hiện Kế hoạch	Xong trước ngày 12/8/2022	Ban Dân vận Huyện ủy phối hợp với phòng Nội vụ huyện tham mưu
2	Chỉ đạo các xã, thị trấn thành lập BCD cấp cơ sở, xây dựng kế hoạch thực hiện	Xong trước 10/9/2022	Ban Dân vận Huyện ủy phối hợp với phòng Nội vụ huyện tham mưu

¹ Quy chế tiếp xúc, đối thoại trực tiếp của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền các cấp với nhân dân.

² Quy định trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền các cấp tiếp thu ý kiến góp ý của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội và nhân dân tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

3	Tiến hành khảo sát, phân tích, đánh giá thực trạng tiêu chí chính quyền cơ sở ở các xã, thị trấn.	trước ngày 31/8/2022	Cơ quan Phòng Nội vụ, Ban Dân vận phối hợp thực hiện
4	Tham mưu họp BCD triển khai Kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện".	Trước ngày 26/8/2022	Ban Dân vận, Phòng Nội vụ phối hợp tham mưu Ban Chỉ đạo huyện
5	Xây dựng, lắp đặt các pano, khẩu hiệu; xây dựng các mẫu thư triển khai, thực hiện.	Hoàn thành xong trong tháng 10/2022	UBND huyện hướng dẫn, đôn đốc các xã, thị trấn thực hiện
6	Chỉ đạo rà soát, tổ chức bổ sung, hoàn thiện và nâng cao chất lượng các tiêu chí xây dựng "Chính quyền thân thiện" gắn với cải cách hành chính nhà nước và xây dựng "Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểu mẫu" đồng bộ với thực hiện chuyển đổi số	Hoàn thành xong trong tháng 10/2022	UBND huyện chỉ đạo thực hiện
7	Hướng dẫn Chương trình, Kịch bản, đề cương báo cáo Tổ chức Hội nghị ra mắt mô hình "Chính quyền thân thiện".	Xong trong tháng 10/2022	Ban Dân vận Huyện ủy chủ trì phối hợp Hướng dẫn BCD các xã, thị trấn thực hiện
8	Tổ chức tập huấn, quán triệt tới cán bộ, công chức xã, thị trấn các nội dung liên quan, đặc biệt về Quy chế văn hóa công sở, kỹ năng giao tiếp...	Xong trong tháng 10/2022	UBND huyện chỉ đạo thực hiện
9	Chỉ đạo Đảng ủy các xã, thị trấn củng cố, kiện toàn Ban Chỉ đạo thực hiện Quy chế dân chủ các xã, thị trấn.	Xong trong tháng 9/2022	Ban Dân vận Huyện ủy chủ trì phối hợp với các cơ quan chỉ đạo các xã, thị trấn thực hiện
10	Xây dựng, sửa đổi, bổ sung Quy chế làm việc của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng.	Xong trong tháng 10/2022	MTTQ huyện chủ trì phối hợp thực hiện
11	Chỉ đạo các xã, thị trấn Tổ chức Hội nghị ra mắt "Chính quyền thân thiện".	Xong trong tháng 11/2022	UBND huyện chỉ đạo BCD các xã, thị trấn thực hiện
12	Tổ chức khảo sát về sự hài lòng của người dân, tổ chức, cá nhân với chính quyền cơ sở	Xong trong tháng 11/2022	Ban Dân vận Huyện ủy chủ trì phối hợp MTTQ, các tổ chức chính trị- xã hội huyện triển khai

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Dân vận Huyện ủy- Cơ quan Thường trực Ban Chỉ đạo

- Chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu công tác lãnh đạo, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát công tác triển khai thực hiện các nội dung trong kế hoạch này.

- Chủ trì lựa chọn 01 xã, thị trấn làm điểm ra mắt Chính quyền thân thiện xong trong tháng 10/2022; chỉ đạo các xã, thị trấn còn lại ra mắt trong tháng 11/2022.

- Chủ trì phối hợp triển khai việc đánh giá sự hài lòng của người dân với chính quyền cơ sở.

- Phối hợp với phòng Nội vụ huyện tham mưu BCD: Tổ chức đánh giá kiểm điểm sơ kết 6 tháng, 01 năm triển khai thực hiện Kế hoạch, báo cáo Thường trực, Ban Thường vụ Huyện ủy và UBND tỉnh, Ban Dân vận Tỉnh ủy theo quy định.

2. Phòng Nội vụ huyện

- Phối hợp Ban Dân vận Huyện ủy tham mưu BCD chỉ đạo các xã, thị trấn triển khai thực hiện các nội dung nhiệm vụ được giao trong Kế hoạch. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan đôn đốc, hướng dẫn các xã, thị trấn thực hiện các tiêu chí “Chính quyền thân thiện” gắn với cải cách hành chính nhà nước.

- Phối hợp với Ban Dân vận Huyện ủy tham mưu BCD tổ chức đánh giá kiểm điểm sơ kết 6 tháng, 01 năm triển khai thực hiện Kế hoạch; tổng hợp kết quả báo cáo theo quy định.

3. Công an huyện

- Ban hành Kế hoạch xây dựng đồng bộ mô hình “Công an thân thiện” ở 21/21 xã, thị trấn theo Hướng dẫn của Công an tỉnh.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc công an các xã, thị trấn rà soát, bổ sung, hoàn thiện các tiêu chí mô hình “Công an thân thiện”; phối hợp với UBND các xã, thị trấn tổ chức ra mắt mô hình cùng với “Chính quyền thân thiện”.

4. Đảng ủy, UBND các xã, thị trấn

- Thành lập Ban Chỉ đạo "Chính quyền thân thiện" cấp mình do đồng chí Bí thư Đảng ủy làm Trưởng ban, đồng chí Phó Bí thư- Chủ tịch UBND làm Phó ban thường trực, Phó chủ tịch UBND phụ trách cải cách hành chính, Trưởng Công an làm phó ban, thành viên là các cán bộ, công chức... liên quan và ban hành Kế hoạch xây dựng "Chính quyền thân thiện".

- Chủ động rà soát, đánh giá thực trạng tiêu chí để bổ sung, nâng cấp, lắp đặt một số khẩu hiệu, mẫu thư (*theo mẫu gửi kèm*) hoàn thành toàn bộ công tác chuẩn bị xong trong tháng 10/2022 để tổ chức Hội nghị ra mắt xong trong tháng 11/2022 để nhân dân biết, giám sát trong quá trình thực hiện.

5. Các cơ quan, thành viên BCD và Tổ giúp việc BCD huyện:

Theo chức năng, nhiệm vụ và phân công của Trưởng BCD, chủ động chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc, phối hợp với BCD các xã, thị trấn để triển khai thực hiện

các nội dung theo Kế hoạch và báo cáo tiến độ thực hiện về Ban Chỉ đạo huyện (qua Ban Dân vận Huyện ủy- Cơ quan Thường trực BCD huyện; Phòng Nội vụ- Cơ quan Thường trực Tổ giúp việc BCD huyện).

6. Đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND huyện

- Triển khai rà soát, bổ sung, hoàn thiện các tiêu chí thuộc lĩnh vực quản lý (hoàn thành công tác chuẩn bị xong trong tháng 10/2022).

- Tham mưu UBND huyện chỉ đạo các xã, thị trấn triển khai thực hiện các tiêu chí "chính quyền thân thiện" gắn với cải cách hành chính nhà nước, thực hiện chuyển đổi số.

- Hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra, giám sát đối với các xã, thị trấn trong việc thực hiện các tiêu chí thuộc lĩnh vực chuyên môn phụ trách; tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo BCD theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai xây dựng "Chính quyền thân thiện" ở các xã, thị trấn trên địa bàn huyện, đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (báo cáo);
- Ban Dân vận Tỉnh ủy (báo cáo);
- TT Huyện ủy, TT HĐND huyện;
- Các đồng chí TV BCD, Tổ giúp việc BCD huyện;
- Các cơ quan, đơn vị, ban, ngành, đoàn thể huyện;
- Đảng ủy, UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP, TH, CNTT, Công TTĐT huyện;
- Lưu: VT.

**TM. BAN CHỈ ĐẠO
KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND HUYỆN
Thân Hải Nam**